

## GRAFENO COMUNICACIONES S.A.S.

NIT 901.048.229-5 | Registro TIC 96005786

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERNET

Documento complementario al Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos que rige la relación entre GRAFENO y sus suscriptores.

Código del documento:	TC-COM-001
Versión:	1.0
Fecha de emisión:	08 de mayo de 2026
Ciudad:	Villa de Leyva — Boyacá

Conforme a: Resolución CRC 5050 de 2016, CRC 7811 de 2025 y CRC 8171 de 2026

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene los términos y condiciones que rigen la prestación de los servicios de telecomunicaciones por parte de GRAFENO COMUNICACIONES S.A.S. (en adelante, GRAFENO) y complementa el Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos suscrito con el usuario, en los términos del Anexo 2.3 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, con las modificaciones introducidas por la Resolución CRC 7811 de 2025, vigentes desde el 1 de enero de 2026, y por la Resolución CRC 8171 de 2026.

Al suscribir el contrato y/o utilizar los servicios prestados por GRAFENO, el usuario manifiesta que ha conocido, comprendido y aceptado en su integridad los presentes términos y condiciones, junto con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU) y la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de GRAFENO.

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

Campo	Información
Razón social	GRAFENO COMUNICACIONES S.A.S.
NIT	901.048.229-5
Registro TIC (RUTIC)	96005786
Representante legal	María Marcela Duarte Pérez
Domicilio	Villa de Leyva — Boyacá
Servicio al cliente	+57 313 432 2994
Correo electrónico	grafenocomunicaciones@gmail.com
Sitio web	<a href="https://grafenocomunicaciones.com">https://grafenocomunicaciones.com</a>
Tecnología	WiMAX (radioenlaces propios) + Fibra óptica (con aliados)
Área responsable	Administrativa

## 3. DEFINICIONES

Término	Definición
Usuario	Persona natural o jurídica que celebra el contrato y/o se beneficia del servicio.
Servicio	Servicio de acceso a Internet fijo prestado por GRAFENO a través de tecnología WiMAX (radioenlaces propios) y fibra óptica (con aliados).
Contrato	Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos suscrito entre GRAFENO y el usuario, conforme al Anexo 2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.
RPU	Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.
PQR	Petición, Queja, Reclamo o Recurso.
CRC	Comisión de Regulación de Comunicaciones.
SIC	Superintendencia de Industria y Comercio.
MinTIC	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

NNA	Niñas, niños y adolescentes.
-----	------------------------------

#### 4. OBJETO Y ALCANCE DEL SERVICIO

GRAFENO prestará al usuario el servicio de acceso a Internet fijo, en las condiciones de velocidad, tarifa, dirección de instalación y plan contratado que constan en el Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos. El servicio se presta dentro del área de cubrimiento de GRAFENO en Villa de Leyva — Boyacá y zonas aledañas, sujeto a las condiciones técnicas, comerciales y regulatorias vigentes. La tecnología utilizada (WiMAX o fibra óptica) dependerá de la cobertura disponible en el punto de instalación.

#### 5. DERECHOS DEL USUARIO

Conforme al artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por la Resolución CRC 5111 de 2017 y normas posteriores, el usuario tiene, entre otros, los siguientes derechos:

- Recibir el servicio en las condiciones de calidad y continuidad pactadas.
- Conocer siempre las tarifas que le aplican y no recibir cobros sorpresa.
- Recibir información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, oportuna y completa sobre las condiciones del servicio.
- Elegir libremente el plan, los equipos terminales y las opciones del servicio.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR), y obtener respuesta dentro de los términos legales.
- Recibir compensación automática en los casos previstos por la regulación.
- Solicitar la suspensión, cesión o terminación del contrato en los términos del RPU.
- Conservar la confidencialidad y protección de sus datos personales y de las comunicaciones.
- Ser informado de las modificaciones contractuales con la antelación prevista por la regulación.
- Acceder a los servicios de urgencia y emergencia, cuando aplique.

#### 6. OBLIGACIONES DEL USUARIO

Conforme al artículo 2.1.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, son obligaciones del usuario:

- Pagar oportunamente las tarifas y demás conceptos facturados.
- Hacer uso adecuado de las redes, los servicios y los equipos necesarios para la prestación del servicio.
- No utilizar el servicio para realizar actividades ilícitas, inmorales o contrarias al orden público.
- No emplear la conexión para difundir material ilegal, suplantar identidades, realizar spam o actividades comerciales no autorizadas.
- Abstenerse de acceder, alojar, almacenar o distribuir material relacionado con la explotación sexual de NNA, conforme a la Ley 679 de 2001.
- Reportar a GRAFENO cualquier falla, anomalía, fraude o uso no autorizado del servicio.
- Permitir el acceso del personal técnico de GRAFENO para instalación, mantenimiento o retiro de equipos (radioenlaces, antenas, ONU, routers, entre otros).
- Mantener actualizada su información de contacto.

#### 7. CALIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

GRAFENO prestará el servicio cumpliendo los indicadores de calidad establecidos en la regulación de la CRC. El usuario reconoce que el servicio de Internet puede verse afectado por factores ajenos a la voluntad de GRAFENO, tales como caso fortuito, fuerza mayor, congestión propia de Internet, fallas en los equipos del usuario, inestabilidad del fluido eléctrico, condiciones climáticas extremas que afecten los radioenlaces WiMAX o eventos en la red de

proveedores de tránsito y aliados de fibra óptica.

Cuando se presenten interrupciones o deficiencias en el servicio que den lugar a compensación automática conforme al Capítulo 3 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, GRAFENO aplicará la compensación que corresponda en la siguiente facturación, sin necesidad de solicitud del usuario.

GRAFENO no asume responsabilidad por daños causados por virus, malware u otros elementos perjudiciales originados por terceros o por la conducta del usuario, ni por la veracidad o calidad de la información proveniente de sitios y servicios de terceros accesibles a través de la conexión.

## 8. NEUTRALIDAD DE RED

GRAFENO cumple con el principio de neutralidad de red establecido en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011 y la regulación expedida por la CRC. En tal sentido, GRAFENO no bloquea, interfiere, discrimina, restringe ni degrada de manera arbitraria contenidos, aplicaciones, servicios o protocolos lícitos.

Las únicas restricciones que GRAFENO aplica corresponden a las expresamente ordenadas por la ley o por autoridad competente, en particular:

- El bloqueo de URL con material de explotación sexual de NNA, conforme a la Ley 679 de 2001, el Decreto 1524 de 2002 y la Ley 1336 de 2009.
- Las medidas técnicas necesarias para preservar la integridad y seguridad de la red.
- Las restricciones derivadas de órdenes judiciales o administrativas.

GRAFENO puede aplicar prácticas razonables de gestión de tráfico para garantizar la calidad y la seguridad del servicio, las cuales se realizan de manera transparente, no discriminatoria y proporcional. Estas prácticas no implican priorización indebida ni degradación arbitraria entre proveedores de contenidos o aplicaciones.

## 9. CONTENIDOS ILÍCITOS Y DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con el numeral 2.1.3.1.6 del artículo 2.1.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, GRAFENO informa al usuario lo siguiente:

*"Señor usuario, en caso de que usted utilice el(los) servicio(s) de comunicaciones contratado(s) para acceder a contenidos ilícitos o viole las normas sobre derechos de autor, existen consecuencias legales consistentes en sanciones civiles, administrativas y penales previstas en la legislación colombiana, entre ellas la Ley 23 de 1982, la Ley 1520 de 2012, la Ley 1273 de 2009 (delitos informáticos), la Ley 599 de 2000 (Código Penal) y la Ley 679 de 2001 (delitos contra niñas, niños y adolescentes)."*

GRAFENO, en cumplimiento de la Ley 679 de 2001, tiene la obligación de prevenir, bloquear, combatir y denunciar cualquier contenido relacionado con explotación sexual de NNA. La pornografía infantil es un delito grave en Colombia y su acceso, almacenamiento o difusión expone al infractor a las sanciones penales correspondientes.

## 10. SERVICIOS DE URGENCIA Y EMERGENCIA

Conforme al numeral 2.1.3.1.7 del artículo 2.1.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, GRAFENO informa al usuario lo siguiente:

*"Señor usuario, en caso de necesitarlo, usted puede acceder de manera gratuita a los servicios de urgencia y/o emergencia a través de la línea única 123 (Policía Nacional, Bomberos, Ambulancia y Defensa Civil), la línea 141 del ICBF (protección de NNA), la línea 155 (orientación a mujeres víctimas de violencia) y demás líneas oficiales habilitadas en el territorio nacional."*

## 11. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

- Prestar el servicio en las condiciones contratadas y conforme a la regulación vigente.
- Atender las PQR del usuario en los términos del Régimen de Protección al Usuario.

- Aplicar las compensaciones automáticas previstas en la regulación.
- Informar al usuario, con la antelación prevista, las modificaciones tarifarias o contractuales.
- Garantizar la confidencialidad y protección de los datos personales del usuario.
- Realizar mantenimientos preventivos y correctivos, comunicando con anticipación las interrupciones programadas, cuando sea posible.
- Mantener canales de atención accesibles y publicar la información mínima exigida por la regulación.

## 12. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

### 12.1 Suspensión a solicitud del usuario

El usuario podrá solicitar la suspensión temporal del servicio en los términos del artículo 2.1.8.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. La solicitud se realiza por los canales de atención de GRAFENO.

### 12.2 Suspensión por parte del proveedor

GRAFENO podrá suspender el servicio cuando se presente una de las siguientes situaciones, previo agotamiento de los procedimientos legales y regulatorios aplicables:

- Mora del usuario en el pago de la facturación.
- Uso indebido grave del servicio que comprometa la seguridad o integridad de la red.
- Orden de autoridad competente.
- Causales adicionales previstas en la regulación o en el contrato.

### 12.3 Terminación del contrato

El usuario puede terminar el contrato en cualquier momento, sin penalidad, salvo cuando exista cláusula de permanencia mínima vigente, en cuyo caso aplicarán las condiciones legales y contractuales correspondientes. Conforme a la Resolución CRC 7811 de 2025, las cláusulas de permanencia mínima no podrán ser superiores a un año, ni renovarse o prorrogarse, y los valores asociados a su terminación anticipada no constituyen multas o sanciones.

La terminación puede solicitarse por cualquiera de los canales de atención al usuario y GRAFENO deberá tramitarla conforme al artículo 2.1.8.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

## 13. MODIFICACIONES AL CONTRATO Y A LAS TARIFAS

Cualquier modificación al contrato requerirá el consentimiento expreso del usuario, salvo aquellas modificaciones permitidas por la regulación. Las modificaciones a las tarifas serán informadas al usuario por la misma vía en que recibe su factura, con al menos cinco (5) días hábiles de antelación a la finalización del periodo de facturación inmediatamente anterior al de la aplicación de la modificación, conforme al artículo 2.1.10.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En caso de que la nueva tarifa no se ajuste a las necesidades o posibilidades del usuario, este podrá terminar el contrato pagando las sumas adeudadas. Cualquier incremento por fuera de lo establecido en el contrato y sin la autorización del usuario, dará derecho a terminar el contrato sin pagar sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.

## 14. PROPIEDAD INTELECTUAL

Los contenidos del sitio web oficial de GRAFENO (textos, imágenes, logotipos, marcas, material audiovisual, código y demás elementos) están protegidos por las leyes de propiedad intelectual, en particular la Ley 23 de 1982, la Decisión Andina 351 de 1993 y demás normas concordantes. Queda prohibida su reproducción, distribución, comunicación pública, transformación o modificación sin autorización previa y por escrito del titular. El uso legítimo de estos contenidos se limita al ámbito personal y no comercial. Cualquier violación a los derechos de autor podrá

implicar responsabilidades civiles, administrativas y penales.

## 15. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

GRAFENO trata los datos personales del usuario conforme a la Ley 1581 de 2012, los Decretos 1377 de 2013 y 1074 de 2015, y la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de GRAFENO (PO-DAT-001), disponible en <https://grafenocomunicaciones.com>. Las finalidades del tratamiento incluyen la prestación del servicio, la facturación, la atención de PQR, el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias, y, cuando exista autorización expresa, el envío de comunicaciones comerciales.

El usuario podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, actualización, supresión y revocatoria de la autorización mediante el correo [grafenocomunicaciones@gmail.com](mailto:grafenocomunicaciones@gmail.com) o por los demás canales señalados en la Política de Datos Personales. En caso de no obtener respuesta o de considerar vulnerados sus derechos, podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 16. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Canal	Detalle	Horario
Servicio al cliente	+57 313 432 2994	Lunes a sábado, 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
WhatsApp	+57 313 432 2994 (mensaje directo)	Lunes a sábado, 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
Correo electrónico	<a href="mailto:grafenocomunicaciones@gmail.com">grafenocomunicaciones@gmail.com</a>	24 horas (respuesta en horario hábil)
Sitio web	<a href="https://grafenocomunicaciones.com">https://grafenocomunicaciones.com</a>	24 horas
Oficina física	Villa de Leyva — Boyacá	Lunes a viernes, 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

GRAFENO atenderá las PQR del usuario dentro de los términos previstos en el RPU, en particular en los artículos del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Una vez agotado el trámite ante GRAFENO, el usuario podrá presentar el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), conforme a la regulación.

## 17. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Sin perjuicio de las obligaciones legales y regulatorias que le son exigibles a GRAFENO como PRST, y dentro de los límites permitidos por el artículo 2.1.3.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, GRAFENO no será responsable por:

- Daños derivados del uso indebido del servicio por parte del usuario.
- Contenidos de terceros accesibles a través de la conexión.
- Veracidad o calidad de la información de sitios externos vinculados.
- Pérdida de información del usuario por causas ajenas al servicio prestado.
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditados.

Esta limitación no excluye ni restringe las responsabilidades que la regulación expresamente atribuye a GRAFENO.

## 18. CESIÓN DEL CONTRATO

El usuario podrá ceder el contrato a un tercero, conforme al artículo 2.1.8.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, previa aceptación de GRAFENO. Una vez aceptada la cesión, el usuario cedente quedará liberado de las obligaciones a cargo del cesionario, salvo aquellas exigibles previas a la cesión.

## 19. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos términos y condiciones, así como el contrato suscrito entre GRAFENO y el usuario, se rigen por la legislación de la República de Colombia, en particular: la Constitución Política, la Ley 1341 de 2009, la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la Ley 1581 de 2012, la Ley 679 de 2001, la Ley 1273 de 2009, las Resoluciones de la CRC vigentes y demás normas concordantes. Las controversias serán resueltas ante las autoridades colombianas competentes; en materia de protección al usuario de servicios de telecomunicaciones, prevalecerán las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

## 20. ACEPTACIÓN

La suscripción del Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos, el pago de la primera factura o el uso del servicio implican la aceptación plena de estos términos y condiciones. Cualquier modificación a este documento será publicada en <https://grafenocomunicaciones.com> y comunicada al usuario por la misma vía en que recibe la factura, con la antelación prevista por la regulación.

## 21. VIGENCIA

Este documento entra en vigor el 08 de mayo de 2026 y reemplaza cualquier versión anterior. Las modificaciones quedarán registradas en el control del documento y serán informadas al usuario.

## APROBACIÓN

María Marcela Duarte Pérez

Representante Legal

GRAFENO COMUNICACIONES S.A.S.

Área Administrativa

Responsable del documento

GRAFENO COMUNICACIONES S.A.S.